



| FICHA TÉCNICA   |
|---|
| TÍTULO  |
| Relatório de Avaliação da Satisfação de Clientes Externos com a DCBSS para o ano 2019 |
|   |
| PROPRIEDADE   |
| Serviços Partilhados do Ministério da Saúde, E.P.E.                                   |
|   |
| AUTOR e PAGINAÇÃO   |
| Planeamento e Desenvolvimento Organizacional  |

CONTACTOS

Morada: Avenida da República 61

1050-189 Lisboa

Tel.: 21 154 5600

E-mail: dpdo@spms.min-saude.pt

www.spms.min-saude.pt



# ÍNDICE

| SUMÁRIO EXECUTIVO  | 4      |
|--|--------|
| METODOLOGIA  | 5      |
| CAPÍTULO I — RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO   | 6      |
| 1. MÉDIA DE AVALIAÇÃO GLOBAL   | 6      |
| 2. AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES   | 6      |
| CAPÍTULO II — EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCBSS ENTRE <b>2018</b> E <b>2019</b> | 11     |
| 1. EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO ENTRE 2018 E 2019                                      | 11     |
| 2. EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL  | 11     |
| 3. EVOLUÇÃO POR DIMENSÃO   | 12     |
| CAPÍTULO III - CONSIDERAÇÕES FINAIS  | 15     |
| ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO — DCBSS                                  | 16     |
| ANEXO II — CLIENTES/CONTACTOS - DCBSS  | 19     |
|  |        |
| ÍNDICE DE TABELAS  |        |
| TABELA 1 - EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO NOS QUESTIONÁRIOS ENTRE 2018 E 2019            | 11     |
|  |        |
| ÍNDICE DE GRÁFICOS   |        |
| GRÁFICO 1 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL   | 6      |
| GRÁFICO 2 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DAS DIMENSÕES SPMS, DCBSS E CATÁLOGO                       | 6      |
| GRÁFICO 3 - % DE RESPOSTAS POR GRAU DE SATISFAÇÃO  | 6      |
| GRÁFICO 4 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCBSS COM A SPMS                           | 7      |
| GRÁFICO 5 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS POR QUESTÕES                                    | 7      |
| GRÁFICO 6 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DCBSS   | 8      |
| GRÁFICO 7- MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBSS POR QUESTÕES                                    | 8      |
| GRÁFICO 8 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DCBSS COM O CATÁLOGO                          | 9      |
| GRÁFICO 9 - MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O CATÁLOGO POR QUESTÕES                                | 9      |
| GRÁFICO 10 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL ENTRE 2018 E 2019                      | 11     |
| GRÁFICO 11 - EVOLUÇÃO DO NÍVEL DE SATISFAÇÃO POR NÚMERO DE RESPONDENTES                    | 11     |
| GRÁFICO 12 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS ENTRE 2018 E 2019                  | 12     |
| GRÁFICO 13 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A SPMS POR QUESTÕES                       | 12     |
| GRÁFICO 14 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBSS ENTRE 2018 E 2019                 | 13     |
| GRÁFICO 15 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A DCBSS POR QUESTÕES                      | 13     |
| GRÁFICO 16 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM O CATÁLOGO ENTRE 2018 E 2019              | 13     |
| GRÁFICO 17 - EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO COM A CATÁLOGO POR QUESTÕES                   | 14     |
|  | 3   20 |



## SUMÁRIO EXECUTIVO

A realização de estudos sistemáticos de avaliação da satisfação dos clientes, num paradigma de melhoria contínua, constitui uma boa prática das entidades que pretendem avaliar a qualidade, eficácia e eficiência dos serviços que prestam.

Considerando que esta prática de avaliação deve estar presente na gestão estratégica e operacional das empresas, a SPMS aplica anualmente questionários individuais com o objetivo de aferir a satisfação dos clientes externos¹ em relação ao desempenho dos principais serviços que presta.

Para o efeito, foi enviado um questionário a um total de 230 destinatários, para avaliarem a Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde (DCBSS) nas suas várias dimensões, nomeadamente, na SPMS, na DCBSS e no Catálogo, no ano 2019.

Os questionários foram disponibilizados *online*, através da plataforma *Limesurvey*, no período compreendido entre o dia 1 e o dia 16 de outubro de 2020. Os questionários eram de natureza confidencial e anónima, tendo sido tratados de uma forma global, não sendo sujeitos a uma análise individualizada, o que significa que o seu anonimato foi respeitado.

Cada questionário foi estruturado em diversas dimensões, sobre as quais se pretendeu obter o grau de satisfação, aplicando uma escala de 1 a 5, na qual o 1 representa uma avaliação mais negativa e o 5 uma avaliação mais positiva.

No presente relatório apresentam-se os resultados obtidos, a sua análise e alguns comentários/sugestões de melhoria feitas pelos respondentes, uma vez que alguns grupos de questões terminavam com uma questão qualitativa e aberta, na qual os clientes externos tiveram oportunidade de manifestar a sua opinião sobre a Direção da SPMS.

<sup>&</sup>lt;sup>1</sup> Tutela, Administração Direta do Estado, Administração Indireta do Estado, Órgãos Consultivos, SNS – Setor Público Empresarial, SNS – Setor Público Administrativo, SNS – Serviços Desconcentrados das Administrações Regionais de Saúde, Hospitais em Parceria Público-Privada (PPP) e Hospitais Geridos pelas Misericórdias.





#### METODOLOGIA

A metodologia utilizada deu continuidade à aplicada no ano anterior, tendo por base o modelo europeu de avaliação do desempenho organizacional *Common Assessment Framework* (CAF), que se caracteriza pela avaliação baseada em evidências, permitindo identificar a evolução do desempenho.

O Questionário de Satisfação (Anexo I), disponibilizado por email aos 230 destinatários, incluiu as seguintes dimensões:

- a) Avaliação dos Serviços Partilhados do Ministério da Saúde (14 questões);
- b) Avaliação da Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde (14 questões);
- c) Avaliação do Catálogo (9 questões);
- d) Comentários/Sugestões.

O processo de avaliação baseou-se numa **escala de resposta** tipo *Lickert,* com seis opções de escolha para aferir a satisfação dos inquiridos, designadamente as seguintes:

- 1 Totalmente insatisfeito
- 2 Pouco satisfeito
- 3 Satisfeito
- 4 Muito satisfeito
- 5 Totalmente satisfeito.

O presente relatório apresenta a seguinte estrutura:

- Capítulo I Resultados da Avaliação da Satisfação com a SPMS e DCBSS pelos clientes da DCBSS, no qual é feita uma análise geral da satisfação global, seguida de uma análise mais detalhada em cada dimensão;
- Capítulo II Evolução da Satisfação dos clientes da DCBSS entre 2018 e 2019;
- Capítulo III Considerações Finais, no qual é apresentada uma súmula dos resultados obtidos na sequência da aplicação dos questionários.



#### CAPÍTULO I - RESULTADOS DA AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO

#### 1. MÉDIA DE AVALIAÇÃO GLOBAL

No âmbito do inquérito de satisfação sobre a Direção (nomeadamente, SPMS, DCBSS e o Catálogo) foram recebidas **22 respostas**, que se traduzem numa **taxa de participação de 9,57%**.

Do tratamento das respostas recolhidas sobre as três dimensões de avaliação relativas à satisfação com a Direção (nomeadamente, SPMS, DCBSS e o Catálogo), verificou-se que os clientes externos revelam um nível médio de satisfação global de 3,82.



Gráfico 1 - Média de satisfação global

Das três dimensões em análise, a avaliação da satisfação com a SPMS e a DCBSS apresentam a maior média de satisfação (3,83), seguindo-se o Catálogo com uma média de satisfação de 3,81.



Gráfico 2 - Média de satisfação das dimensões SPMS, DCBSS e Catálogo

Do total de 22 respostas obtidas, podemos constatar que **45,45% dos inquiridos manifestaram-se "Muito Satisfeitos"**. Desta forma podemos afirmar que a maioria dos clientes externos, **68,18%**, manifestaram uma satisfação elevada com os serviços prestados pela DCBSS.

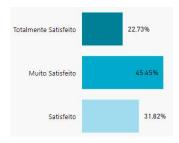


Gráfico 3 - % de Respostas por Grau de Satisfação

## 2. AVALIAÇÃO DAS DIMENSÕES

Nesta secção analisam-se os **resultados obtidos por dimensão** e respetivas questões avaliadas no âmbito deste questionário.



#### 2.1. DIMENSÃO 1 – SERVIÇOS PARTILHADOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (SPMS)

Pelas respostas conferidas pelos clientes da DCBSS, verificou-se que as entidades externas revelam um **nível médio de satisfação de 3,83** pontos num total de 5:



Gráfico 4 - Média de satisfação dos clientes da DCBSS com a SPMS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a *Disponibilidade* para o esclarecimento de dúvidas e a *Competência dos colaboradores que lidam com os serviços e* produtos, registam as maiores médias de satisfação (4,18 e 4,10, respetivamente). Em sentido inverso encontram-se a *Celeridade na resposta* e o *Cumprimento de prazos acordados*, como as questões com menores médias de satisfação (3,55 e 3,57, respetivamente).

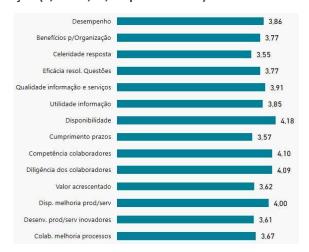


Gráfico 5 - Média de satisfação com a SPMS por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito da questão aberta, destacando-se o seguinte:

- "Embora em 2019 não tenha tido muitos contactos diretos com os SPMS, a informação que me foi chegando foi muito positiva."
- "Os processos demoram muito a ser enviados e o facto de serem enviados parcialmente anula o benefício de fazerem os processos."
- "Pouco ou inexistente colaboração por parte da SPMS na resolução de questões/problemas no decorrer da execução dos contratos pós-adjudicação, em procedimentos cujos trâmites correram na SPMS."
- "Reitero o alto desempenho dos colaboradores da SPMS, realçando sempre a competência técnica e relacionamento dos profissionais que têm interagido com esta Instituição."



O inquérito efetuado desafiava ainda os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes à SPMS. Desta participação resultaram as seguintes sugestões:

- "Reuniões periódicas (semestrais) com as Direções dos Serviços de Compras, das entidades compradoras, para identificação de oportunidades de melhoria, sugestões e avaliação do funcionamento interentidades, SPMS entidades e vice-versa.";
- "Necessidade de maior celeridade na conclusão dos processos de Aquisições Centralizadas."

#### 2.2. DIMENSÃO 2 - DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DA SAÚDE

Relativamente à satisfação com a DCBSS, verificou-se que as entidades externas revelam **um nível médio de satisfação de 3,83** pontos num total de 5:



Gráfico 6 - Média de satisfação dos clientes DCBSS

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a *Diligência dos colaboradores na resolução de problemas* e a *Facilidade de comunicação com a equipa da DCBSS* apresentam as maiores médias de satisfação (4,14 e 4,10, respetivamente), sendo que, com as menores médias de satisfação encontram-se as *Reuniões dos grupos de trabalhos dos Acordos-Quadro* e *Números de Acordos-Quadro da Saúde em vigor* (3,45 e 3,50, respetivamente).



Gráfico 7- Média de satisfação com a DCBSS por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito da questão aberta, destacando-se o seguinte:

- "Não existem reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos Quadros."
- "Número de Acordos Quadro da Saúde em vigor: Faltam alguns blockbusters de IF."



"A DCBSS fez uma evolução significativa nos últimos anos, nomeadamente na aquisição de bens, tendo conseguido níveis de serviço sem precedentes no período sob avaliação (2019)."

O inquérito efetuado desafiava ainda os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes à SPMS. Desta participação resultaram as seguintes sugestões:

- "A DCBSS deve i) tentar obter uma previsão mais fidedigna sobre as perdas de patentes de medicamentos; e ii) buscar a melhoria continua em termos de níveis de serviço, garantindo que as notificações cobrem todo o ano económico, i.e., sem quaisquer atrasos, gaps entre notificações, etc., nos quais os hospitais se vêm na contingência de adquirir autonomamente."
- "Maior rapidez nas adjudicações."

#### 2.3. DIMENSÃO 3 - CATÁLOGO

No que respeita ao Catálogo, verificou-se que as entidades externas revelam **um nível médio de** satisfação de 3,81 pontos num total de 5:



Gráfico 8 - Média de satisfação dos clientes DCBSS com o Catálogo

Analisando individualmente as questões que compõem esta dimensão verifica-se que a *Fiabilidade* e o *Suporte Técnico/Eficácia na resposta na resolução de incidentes* manifestam as maiores médias de satisfação com 4.10 e 4.00, respetivamente, e a *Formação realizada e a Usabilidade*, as menores médias de satisfação (3,15 e 3,70, respetivamente).

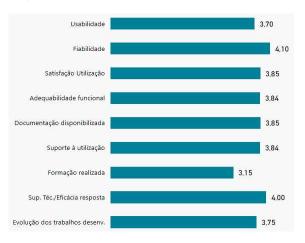


Gráfico 9 - Média de satisfação com o Catálogo por questões

Há, ainda, a salientar os **comentários/observações** identificados pelos respondentes no âmbito das questões abertas, destacando-se o seguinte:

"Não existe formação. A aprendizagem é adquirida à medida da utilização."

9 | 20





O inquérito efetuado desafiava os inquiridos a apresentar **sugestões de melhoria** referentes a dois grupos de questões. Desta participação resultou um total de quatro sugestões, a seguir elencadas:

- "Criação de um sistema de pesquisa mais intuitivo."
- "Incluir i) campo relativo ao ano económico de execução de contrato, no ficheiro Excel exportado a partir de separador "Compras centralizadas"; e ii) prazo estimado de notificação de adjudicação"
- "Necessidade de maior celeridade na conclusão dos processos de Aquisições Centralizadas."

Estas sugestões deverão ser analisadas/consideradas nos ciclos de gestão futuros da Direção, em ótica à melhoria do seu desempenho.

## CAPÍTULO II - EVOLUÇÃO DA SATISFAÇÃO DOS CLIENTES DA DCBSS ENTRE 2018 E 2019

#### 1. EVOLUÇÃO DA TAXA DE PARTICIPAÇÃO ENTRE 2018 E 2019

De 2018 para 2019 verificou-se um **aumento de cerca 20% no universo de inquiridos**, relativamente ao ano anterior:

| ÁREAS DE APLICAÇÃO DOS QUESTIONÁRIOS | <b>2018</b> [APLICADOS EM 2019] | <b>2019</b> [APLICADOS EM <b>2020</b> ] |
|--------------------------------------|---------------------------------|---|
| Nº DE QUESTIONÁRIOS DISTRIBUÍDOS     | 183                             | 230                                     |
| Nº DE QUESTIONÁRIOS RECEBIDOS        | 17                              | 22                                      |
| TAXA DE RESPOSTA                     | 9,29%                           | 9,57%                                   |

Tabela 1 - Evolução da taxa de participação nos questionários entre 2018 e 2019

### 2. EVOLUÇÃO DA MÉDIA DE SATISFAÇÃO GLOBAL

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento do nível médio de satisfação global**, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 10 - Evolução da média de satisfação global entre 2018 e 2019

Relativamente ao grau de satisfação dos respondentes, verifica-se que em 2019 o nível de satisfação aumentou. Verifica-se ainda que houve uma evolução relevante do número de inquiridos que se encontram "Totalmente Satisfeitos" (1 em 2018 para 5 em 2019) e, em sentido oposto, a redução total do número de inquiridos "Pouco Satisfeito".



Gráfico 11 - Evolução do nível de satisfação por número de respondentes



#### 3. EVOLUÇÃO POR DIMENSÃO

Nesta secção será analisada a evolução dos resultados obtidos relativos à satisfação dos clientes com as dimensões, entre 2018 e 2019:

#### 3.1. DIMENSÃO 1 - SERVIÇOS PARTILHADOS DO MINISTÉRIO DA SAÚDE (SPMS)

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento do nível médio de satisfação com a Dimensão 1 – SPMS,** conforme gráfico abaixo:



Gráfico 12 - Evolução da média de satisfação com a SPMS entre 2018 e 2019

O Gráfico 13 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem a dimensão.

As questões analisadas apresentam na sua maioria **uma evolução entre 2018 e 2019,** sendo que apenas a *Utilidade da Informação acessível online* e a *Eficácia na resolução de questões/problemas* apresentaram um decréscimo na média de satisfação de 2018 para 2019.

Destaque para a *Disponibilidade para esclarecimento de dúvidas* (sobe de 3,76 para 4,18) e o *Cumprimento de prazos acordados* (sobre de 3,18 para 3,57), como as questões com as subidas mais significativas.



Gráfico 13 - Evolução da média de satisfação com a SPMS por questões

#### 3.2. DIMENSÃO 2 - DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE (DCBSS)

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 **verifica-se um aumento do nível médio de satisfação com a Dimensão 2 - DCBSS,** conforme gráfico abaixo:





Gráfico 14 - Evolução da média de satisfação com a DCBSS entre 2018 e 2019

O Gráfico 15 mostra ainda a variação ocorrida entre os anos em análise, obtida pelos resultados das questões que compõem esta dimensão.

As questões analisadas apresentam uma evolução entre 2018 e 2019, sendo que a *Celeridade da resposta catalogo@spms.min-saude.pt* apresenta a evolução mais significativa. Por outro lado, destaca-se a *Colaboração na melhoria de processos da organização* como a única questão a apresentar um decréscimo na média de satisfação (de 3,75 em 2018 para 3,59 em 2019).

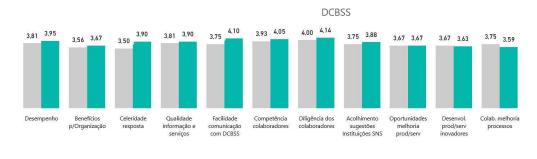


Gráfico 15 - Evolução da média de satisfação com a DCBSS por questões

2018 2019

#### 3.3. DIMENSÃO 3 - CATÁLOGO

Tendo em consideração os resultados relativos ao ano de 2018, em 2019 verifica-se um aumento significativo do nível médio de satisfação com a Dimensão 3 - Catálogo, conforme gráfico abaixo:



Gráfico 16 - Evolução da média de satisfação com o Catálogo entre 2018 e 2019

O Gráfico 17 mostra que, entre 2018 e 2019, as questões apresentam na sua maioria **uma evolução entre** 2018 e 2019, destacando-se a *Fiabilidade* com a maior evolução (de 3,59 em 2018 para 4,10 em 2019). Por outro lado, a *Usabilidade* decresce ligeiramente de 3,71 em 2018 para 3,70 em 2019).



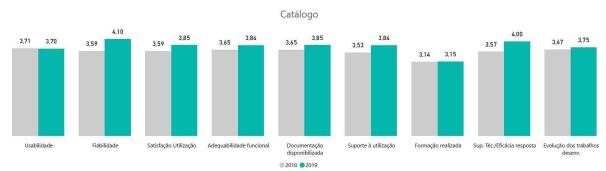


Gráfico 17 - Evolução da média de satisfação com a Catálogo por questões



#### CAPÍTULO III - CONSIDERAÇÕES FINAIS

A SPMS identifica a auscultação da satisfação dos seus clientes externos como um aspeto fundamental para a melhoria contínua dos seus serviços. Considerando esta premissa, a SPMS tem vindo a aplicar questionários de satisfação anuais com o objetivo de aferir a satisfação dos clientes externos em relação ao desempenho dos principais serviços que presta.

O presente relatório reporta os resultados obtidos pela avaliação da satisfação dos Clientes externos da **Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde (DCBSS)**, aferindo a sua satisfação relativa às dimensões em análise no questionário, nomeadamente a *SPMS* (dimensão 1), a *DCBSS* (dimensão 2), e o *Catálogo* (dimensão 3).

Este inquérito foi enviado eletronicamente a um total de 230 destinatários, tendo sido obtida uma taxa de resposta de 9,57% (22 respostas). Numa escala de 1 (totalmente insatisfeito) a 5 (totalmente satisfeito), os clientes da DCBSS demonstram uma satisfação global na ordem dos 3,83, resultado do seguinte:

- Dimensão 1 SPMS, os respondentes demonstram uma satisfação de 3,83 em 5, sendo a Disponibilidade para acolher sugestões de melhoria de produtos/serviços, a questão geradora de maior satisfação. Por seu turno, o Celeridade na resposta, aquela com média de satisfação mais baixa;
- Dimensão 2 DCBSS, obteve uma avaliação de 3,83 sendo a Diligência dos colaboradores na resolução de problemas, a questão geradora de maior satisfação. Por sua vez, a Reuniões dos Grupos de Trabalho dos Acordos-Quadro aquela com média de satisfação mais baixa;
- Dimensão 3 Catálogo, obteve uma avaliação de 3,81 sendo a Fiabilidade geradora de maior satisfação. Por sua vez, a Formação realizada, aquela com média de satisfação mais baixa.

Do total de 22 respostas obtidas, podemos constatar que **22,73% dos inquiridos manifestaram-se** "Totalmente Satisfeitos", **45,45% dos inquiridos manifestaram-se** "Muito Satisfeito" e **31,82% dos inquiridos manifestaram-se** "Satisfeito" com os serviços da DCBSS.

Da análise efetuada podemos constatar que a satisfação geral com a DCBSS aumentou de 3,65 em 2018 para 3,82 em 2019, tendo sido a *Fiabilidade* (pertencente à dimensão Catálogo) a questão que registou maior evolução (subida de 0,51 pontos) e a questão relacionada com *Colaboração na melhoria de processos da organização* (correspondente à dimensão DCBSS) a que registou o maior decréscimo relativamente a 2018 (menos 0,16 pontos).

Como aspeto futuro a considerar, salienta-se a necessidade de uma maior participação dos clientes externos da DCBSS na resposta aos questionários de avaliação da satisfação. Para tal encontra-se em estudo o uso de uma plataforma de inquéritos alternativa, mais apelativa e *user-friendly*, devendo ainda ser considerada a sua aplicação em datas consideradas "chave", permitindo uma maior recetividade ao inquérito.

Por término, importa referir que as considerações apresentadas neste Relatório serão partilhadas pelas Direções, podendo resultar em iniciativas de melhoria e eficiência operacional, indo assim ao encontro das expectativas dos clientes internos e externos.



## ANEXO I - QUESTIONÁRIO DE AVALIAÇÃO DA SATISFAÇÃO — DCBSS

# 1. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A SPMS

De um modo geral, diga-nos qual o seu grau de satisfação relativamente à SPMS, usando a seguinte escala: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito; NS/NR/NA - Não Sabe /Não Responde/ Não se aplica \*

| Por favor, selectione uma respo-   | sta apropriada | para cada item: |              |            |            |           |
|--|----------------|-----------------|--------------|------------|------------|-----------|
| and the same and the   | 1              | 2               | 3            | 4          | 5          | NS/NR/NA  |
| Desempenho<br>Organizacional da SPMS   | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| Beneficios para a<br>Organização   | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| Deleridade na resposta   | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| ficácia na resolução de<br>juestões/problemas                                  | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| lualidade da Informação<br>serviços prestados                                  | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| filidade da Informação<br>cessivel online                                      | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| Disponibilidade para<br>sclarecimento de<br>Lividas                            | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| cordados   | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| competência dos<br>colaboradores que lidam<br>com os serviços e<br>rodutos     | 0              | 0               | 0            | 0          | O          | 0         |
| iligência dos<br>olaboradores na<br>esolução de problemas                      | 0              | 0               | O            | 0          | 0          | 0         |
| erceção de valor<br>crescentado gerado<br>ela SPMS                             | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| lisponibilidade para<br>colher sugestões de<br>helhoria de<br>rodutos/serviços | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| esenvolvimento de rodutos/serviços rovadores                                   | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| olaboração na melhoria<br>os processos da<br>rganização                        | 0              | 0               | 0            | 0          | 0          | 0         |
| aso tenha respondid  | o 1 "Tota      | lmente Insa     | tisfeito" ou | 2 "Pouco S | atisfeito" | em alguma |
| as questões acima, p   | or favor       | comente a s     | ua avaliaçã  | 0.         |            |           |
|  | sposta         |                 |              |            |            |           |



# 2. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM A DIREÇÃO DE COMPRAS DE BENS E SERVIÇOS DE SAÚDE

Diga-nos, por favor, qual o seu grau de satisfação com a Direção de Compras de Bens e Serviços de Saúde, usando a seguinte escala: 1 = Totalmente Insatisfeito, 2 = Pouco Satisfeito, 3 = Satisfeito, 4 = Muito Satisfeito; 5 = Totalmente Satisfeito; NS/NR/NA - Não Sabe/ Não Responde/ Não se aplica

| Por favor, selectione uma respo-  | 1 | 2           | -3          | 26  | 5          | NS/NR/NA  |
|---|---|-------------|-------------|-----|------------|-----------|
| Desempenho<br>Organizacional da   |   |             |             |     | 0.4.0      |           |
| Direção de Compras de<br>Bens e Serviços de<br>Saúde  | 0 | O           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Beneficios para a<br>Organização  | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Celeridade na resposta<br>catalogo@spms.min-<br>saude.pt                                    | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Qualidade da Informação<br>e serviços prestados   | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Facilidade de<br>comunicação com a<br>equipa da DCBSS                                       | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Competência dos<br>colaboradores afetos à<br>prestação do serviço                           | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Diligência dos<br>colaboradores na<br>resolução de problemas                                | 0 | O           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Acolhimento das<br>sugestões das<br>Instituições do SNS                                     | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Apresentação de<br>oportunidades de<br>melhoria dos<br>produtos/serviços                    | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Desenvolvimento de<br>produtos/serviços<br>novadores  | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Colaboração na melhoria<br>dos processos da<br>organização                                  | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Número de Acordos<br>Quadro da Saúde em<br>vigor  | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Aplicabilidade dos<br>Acordos Quadros em<br>procedimentos<br>desenvolvidos pela<br>entidade | 0 | O           | O           | 0   | 0          | 0         |
| Reuniões dos Grupos de<br>Trabalho dos Acordos<br>Quadros                                   | 0 | 0           | 0           | 0   | 0          | 0         |
| Caso tenha respondid<br>das questões acima,   |   |             |             |     | atisfeito" | em alguma |
| Por favor, escreva aqui a sua re  |   | comente a : | sua avanaça | 10, |            |           |
|   |   |             |             |     |            |           |
|   |   |             |             |     |            |           |
|   |   |             |             |     |            |           |
|   |   |             |             |     |            |           |
|   |   |             |             |     |            |           |
|   |   |             |             |     |            |           |



# 3. AVALIAÇÃO GLOBAL DA SATISFAÇÃO COM O SITE WWW.CATALOGO.MIN-SAUDE.PT

Relativamente ao site www.catalogo.min-saude.pt, diga-nos qual o seu grau de

| Usabilidade  | Por favor, selecione uma respo                                      | sta apropriada        | para cada item: |              |            |           |    |
|--|---|-----------------------|-----------------|--------------|------------|-----------|----|
| Adequabilidade funcional O O O O O O O O O O O O O O O O O O O   | Fiablidade  | 0                     | 0               |              | 4000       |           | 0  |
| disportibilizada  Suporte a utilização  Suporte a utilização  Suporte fécnico/Eficada da resposta na resolução de incidentes Evolução de incidentes Evolução des incidentes Evolução des incidentes Evolução des frabalhos desenvolvidos  Caso tenha respondido 1 "Totalmente Insatisfeito" ou 2 "Pouco Satisfeito" em alguma das questões acima, por favor comente a sua avaliação.  Por favor, escreva aqui a sua resposta:  4. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE À SPMS Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à SPMS identificanda as oportunidades de melhoria, sugestões e que considere oportunos relativos às atividades da SPMS.  Por favor, escreva aqui a sua resposta: | Adequabilidade funcional  | 8                     | 8               | 8            | 8          | 8         | ö  |
| Suporte técnico/Eficada da resposta na OOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOOO  |   | 0                     | 0               | 0            | 0          | 0         | 0  |
| da resposta na pesolução de incidentes Evolução de incidentes Evolução de incidentes Evolução de incidentes Evolução dos trabalhos deservolvidos Daso tenha respondido 1 "Totalmente Insatisfeito" ou 2 "Pouco Satisfeito" em alguma das questões acima, por favor comente a sua avaliação.  For favor, escreva aqui a sua resposta:  4. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE À SPMS Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à SPMS identificandes oportunidades de melhoria, sugestões e que considere oportunos relativos às atividades da SPMS.   | Formação realizada  | 8                     | 8               | 00           | 00         | 00        | 00 |
| Caso tenha respondido 1 "Totalmente Insatisfeito" ou 2 "Pouco Satisfeito" em alguma das questões acima, por favor comente a sua avaliação.  Por favor, escreva aqui a sua resposta:  4. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE À SPMS  Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à SPMS identificandas oportunidades de melhoria, sugestões e que considere oportunos relativos às atividades da SPMS.   | da resposta na  | 0                     | 0               | 0            | 0          | 0         | 0  |
| Caso tenha respondido 1 "Totalmente Insatisfeito" ou 2 "Pouco Satisfeito" em alguma das questões acima, por favor comente a sua avaliação.  Por favor, escreva aquí a sua resposta:  4. COMENTÁRIOS/SUGESTÕES RELATIVAMENTE À SPMS  Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à SPMS identificandes oportunidades de melhoria, sugestões e que considere oportunos relativos às atividades da SPMS.   |   | 0                     | 0               | 0            | 0          | 0         | 0  |
| Por favor, formule os seus comentários/sugestões relativamente à SPMS identificando<br>as oportunidades de melhoria, sugestões e que considere oportunos relativos às<br>atividades da SPMS.   |   |                       |                 |              |            |           |    |
|  |   |                       |                 |              |            |           |    |
|  | Por favor, formule os<br>as oportunidades de<br>atividades da SPMS. | seus com<br>melhoria, | entários/su     | igestões rel | ativamente | à SPMS id |    |
|  | Por favor, formule os<br>as oportunidades de<br>atividades da SPMS. | seus com<br>melhoria, | entários/su     | igestões rel | ativamente | à SPMS id |    |
|  | Por favor, formule os<br>as oportunidades de<br>atividades da SPMS. | seus com<br>melhoria, | entários/su     | igestões rel | ativamente | à SPMS id |    |



# ANEXO II - CLIENTES/CONTACTOS - DCBSS

| INSTITUIÇÕES   |
|--|
| ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE ALENTEJO, IP                   |
| ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO ALGARVE, IP                 |
| ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO CENTRO, IP                  |
| ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE DO NORTE, IP                   |
| ADMINISTRAÇÃO REGIONAL DE SAÚDE LISBOA E VALE DO TEJO, IP      |
| CENTRO HOSPITALAR COVA DA BEIRA, EPE                           |
| CENTRO HOSPITALAR DA PÓVOA DE VARZIM/VILA DO CONDE, EPE        |
| CENTRO HOSPITALAR DE ENTRE DOURO E VOUGA, EPE                  |
| CENTRO HOSPITALAR DE LEIRIA, EPE                               |
| CENTRO HOSPITALAR DE LISBOA OCIDENTAL, EPE                     |
| CENTRO HOSPITALAR DE SÃO JOÃO, EPE                             |
| CENTRO HOSPITALAR DE SETÚBAL, EPE                              |
| CENTRO HOSPITALAR DE TONDELA-VISEU, EPE                        |
| CENTRO HOSPITALAR DE TRÁS-OS-MONTES E ALTO DOURO, EPE          |
| CENTRO HOSPITALAR DE VILA NOVA DE GAIA/ESPINHO, EPE            |
| CENTRO HOSPITALAR DO BAIXO VOUGA, EPE                          |
| CENTRO HOSPITALAR DO BARREIRO - MONTIJO, EPE                   |
| CENTRO HOSPITALAR DO MÉDIO AVE, EPE                            |
| CENTRO HOSPITALAR DO OESTE, EPE                                |
| CENTRO HOSPITALAR DO PORTO, EPE                                |
| CENTRO HOSPITALAR DO TÂMEGA E SOUSA, EPE                       |
| CENTRO HOSPITALAR E UNIVERSITÁRIO DE COIMBRA, EPE              |
| CENTRO HOSPITALAR LISBOA CENTRAL, EPE                          |
| CENTRO HOSPITALAR LISBOA NORTE, EPE                            |
| CENTRO HOSPITALAR MÉDIO TEJO, EPE                              |
| CENTRO HOSPITALAR PSIQUIÁTRICO DE LISBOA, EPE                  |
| CENTRO HOSPITALAR UNIVERSITÁRIO DO ALGARVE, EPE                |
| HOSPITAL ARCEBISPO JOÃO CRISÓSTOMO - CANTANHEDE                |
| HOSPITAL DA SENHORA DA OLIVEIRA GUIMARÃES                      |
| HOSPITAL DE BRAGA, EPE   |
| HOSPITAL DE MAGALHÃES LEMOS, EPE                               |
| HOSPITAL DE SANTARÉM, EPE                                      |
| HOSPITAL DISTRITAL FIGUEIRA DA FOZ, EPE                        |
| HOSPITAL DO ESPÍRITO SANTO, EPE - ÉVORA                        |
| HOSPITAL DR. FRANCISCO ZAGALO - OVAR                           |
| HOSPITAL GARCIA DE ORTA, EPE                                   |
| HOSPITAL PROFESSOR DOUTOR FERNANDO FONSECA, EPE                |
| HOSPITAL SANTA MARIA MAIOR - BARCELOS, E.P.E.                  |
| INSTITUTO DE OFTALMOLOGIA DR. GAMA PINTO                       |
| INSTITUTO PORTUGUÊS ONCOLOGIA DE COIMBRA FRANCISCO GENTIL, EPE |
| INSTITUTO PORTUGUÊS ONCOLOGIA DE LISBOA FRANCISCO GENTIL, EPE  |





| INICTITUTE DODTI ICITE    | ONICOLOCIA DO DODEO | FRANCISCO GENTIL. EPE      |
|---------------------------|---------------------|----------------------------|
|                           |                     |                            |
| INSTITUTE TO TOTAL OCCUPA | ONCOLOGIA DO I ORTO | I IVAINCISCO GEINTIE, ET E |

SERVIÇO DE SAÚDE DA REGIÃO AUTÓNOMA DA MADEIRA, EPE

SERVIÇO REGIONAL DE SAÚDE DA REGIÃO AUTÓNOMA DOS AÇORES - DIREÇÃO REGIONAL DA SAÚDE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DA GUARDA, EPE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE CASTELO BRANCO, EPE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DE MATOSINHOS, EPE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO ALTO MINHO, EPE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO BAIXO ALENTEJO, EPE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO LITORAL ALENTEJANO, EPE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORDESTE, EPE

UNIDADE LOCAL DE SAÚDE DO NORTE ALENTEJANO, EPE